Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên tại Trung tâm Chuyển đổi số thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Văn Mỹ, Đồng Minh Nhì
Trường Đại học Tư thục Quốc tế Sài Gòn
Nguyễn Ngọc Thụy Vi
Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh

Mục tiêu bài nghiên cứu (NC) là xây dựng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành (LTT) của viên chức và người lao động (VN-NLĐ). Nhóm tác giả NC theo phương pháp định tính và kết hợp định lượng. Nội dung chính của NC là tìm hiểu cở sở lý thuyết về các vấn đề liên quan đến LTT của VC-NLĐ, dựa vào thực tiễn chúng tôi đã đưa ra mô hình nghiên cứu (MHNC) gồm: (1) Tiền lương (TL), (2) Phúc lợi (PL), (3) Môi tường làm việc (MTLV), (4) Đào tạo và thăng tiến (ĐTTT), (5) Bản chất công việc (BCCV), (6) Lãnh đạo và quản lý (LĐQL) và (7) Quan hệ đồng nghiệp (QHĐN). Dựa trên kết quả NC, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý quản trị từng bước nâng cao LTT của VC-NLĐ đang làm việc tại Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh (TT-CĐS) hiện tại và cho tương lai.

1. Mở đầu

Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố Hồ Chí Minh (TT-CĐS) được thành lập ngày 24/01/2024, thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông (HCMICTI) trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông.

TT-CĐS được thành lập theo Quyết định số 297/QĐ-UBND ngày 24 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban Nhân dân thành phố Hồ Chí Minh có các nhiệm vụ: TT-CĐS có chức năng thực hiện các nhiệm vụ về triển khai, thực thi các chương trình, đề án, kế hoạch chuyển đổi số, đô thị thông minh; cung cấp dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi số cho các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, chính trị xã hội, chính trị xã hội nghề nghiệp, doanh nghiệp Thành phố; thực hiện các chức năng khác về chuyển đổi số phục vụ phát triển kinh tế, xã hội của Thành phố theo quy định của pháp luật.

Sau đại dịch Covid-19, nhiều doanh nghiệp rơi vào khủng hoảng kinh tế, mất việc hoặc thay đổi công việc. TT-CSĐS cũng gặp khó khăn trong việc điều chỉnh nhân sự cũng như chi phí. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ số và blockchain, cùng với làn sóng sa thải nhân viên từ các hãng công nghệ lớn, đã tạo ra sự bất an lan rộng. Người lao động (NLĐ) tìm lý do để minh chứng cho LTT với tổ chức, khi đó tổ chức cần tìm cách bảo vệ NLĐ để phát triển lâu dài.

Trước thực trạng đó, việc NC các nhân tố tác động đến LTT của NLĐ trong tình hình mới là cấp bách và cần thiết để đảm bảo sự phát triển bền vững của TT-CSĐS. Vì thế, nhóm tác giả chọn đề tài "Đề xuất MHNC các nhân tố tác động đến LTT của VC-NLĐ tại TT-CSĐS" nhằm đưa ra các hàm ý quản trị giúp nhà quản trị định hướng và có kế hoạch cụ thể giữ chân nhân tài cũng như nâng cao năng lực tạo sự gắn bó trong công việc.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

LTT là trạng thái tinh thần của NLĐ tục làm việc lâu dài tại công ty cũng như việc chống lại trạng thái tinh thần rời khỏi công ty đang làm việc để tìm kiếm một công ty mới tốt hơn (Getchell, 1975).

LTT với tổ chức là sức mạnh của trận đấu giữa cá nhân với tổ chức của anh ta và sự liên kết của anh ta với nó (Steers, 1977).

LTT là sự gắn bó mạnh mẽ của cá nhân với tổ chức, thể hiện qua việc cá nhân tin tưởng và chấp nhận mục tiêu và giá trị của tổ chức, sẵn sàng nỗ lực hết mình phục vụ và mong muốn tiếp tục làm việc lâu dài tại tổ chức đó (Clay et al., 1975).

LTT là một trạng thái tâm lý phản ánh mối quan hệ của cá nhân trong tổ chức mà NLĐ gắn bó (Anllen & Meyer, 1985).

LTT của nhân viên như sự cống hiến của NLĐ đối với thành công của doanh nghiệp và họ tin tưởng

rằng làm việc tại doanh nghiệp là lựa chọn tốt nhất (Loyalty et al., 2016).

Dựa trên cơ sở những khái niệm, những định nghĩa của các NC trước, đã khái quát lại LTT của NLĐ là cảm nhận được các điều kiện cần thiết mà tổ chức đáp ứng cơ bản cho nhu cầu bản thân.

2.2 Giả thuyết nghiên cứu

Dựa trên cơ sở các NC trước cùng với phân tích của tác giả, các giả thuyết nghiên cứu được kỳ vọng như sau:

- Tiền lương là chi phí mà chủ doanh nghiệp trả cho người lao động (V. T. Nguyễn et al., 2023). Chi phí được thể hiện qua chi phí lao động, mặt khác tiền lương cũng là một loại tài sản vì nó thúc đẩy nhân viên cố gắng hơn và nỗ lực hơn, nó tác động mạnh mẽ đến hành vi NLĐ, tạo LTT cho NLĐ làm việc hăng say hơn. NLĐ xem nhóm nhân tố này có vai trò quyết định đến LTT của mình. Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết rằng:

Giả thuyết H1: Tiền lương có ảnh hưởng tích cực đến LTT của NLĐ.

- Phúc lợi là phần chi phí được trả dưới dạng các hỗ trợ về cuộc sống cho NLĐ (V. T. Nguyễn et al., 2023). Sự khen thưởng tương xứng với thành tích đóng góp, chính sách phúc lợi đa dạng và phong phú, thể hiện sự quan tâm đến nhân viên và làm cho nhân viên cảm thấy hài lòng với chính sách phúc lợi của công ty đồng thời có tác dụng kích thích nhân (P. Q. Q. Nguyễn et al., 2020). Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết rằng:

Giả thuyết H2: Phúc lợi có ảnh hưởng tích cực đến LTT của NLĐ.

- Môi trường làm việc bao gồm phong cách của người quản lý, nhóm làm việc, điều kiện làm việc (Frempong, L. N., Agbenyo, W., & Darko, 2018). Môi trường làm việc được chứng minh là có tác động tích cực đáng kể đến LTT của nhân viên (Yuliyanti et al., 2020). Sự trung thành của nhân viên cũng trực tiếp ảnh hưởng bởi MTLV (N. K. Mai et al., 2020). Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết rằng:

Giả thuyết H3: Môi trường làm việc có ảnh hưởng tích cực đến LTT của NLĐ.

- Đào tạo và thăng tiến là giúp người lao động tích lũy và nâng cao kỹ năng công việc, cập nhật kiến thức và công nghệ mới, từ đó nâng cao hiệu quả công việc (V. T. Nguyễn et al., 2023). Nếu không tạo môi trường cho nhân viên được học tập và từng bước nâng cao trình độ thì sẽ tạo điều kiện cho NLĐ muốn kiếm một số công việc phù hợp hơn, tác động không tốt đến LTT (T. H. Mai & Đặng, 2021). Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết rằng:

Giả thuyết H4: Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng tích cực đến LTT của NLĐ.

- Bản chất công việc là thách thức và đồng thời là cơ hội cho nhân viên, công việc khó sẽ yêu cầu người lao động luôn tìm tòi học hỏi để nâng cao kỹ năng công việc (V. T. Nguyễn et al., 2023). Bản chất công việc gồm các công việc được mô tả, được giao cụ thể và nó được NLĐ đón nhận và hoàn thành công việc, làm tăng sự gắn bó của cá nhân với tổ chức, làm tăng LTT của NLĐ với tổ chức (T. H. Mai & Đặng, 2021). Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết cho rằng:

Giả thuyết H5: Bản chất công việc có sự tác động cùng chiều đến LTT của NLĐ.

- Lãnh đạo và Quản lý là một khoa học đồng thời cũng là một nghệ thuật, những nhà quản trị có kỹ năng lãnh đạo sẽ có khả năng quản lý đội ngũ nhân viên hoàn thành công việc một cách khoa học, đồng thời họ cũng biết cách tạo LTT cho nhân viên, giúp nhân viên có cảm giác an tâm cống hiến, an tâm gắn bó và tìm thấy được hạnh phúc trong công việc (P. Q. Q. Nguyễn et al., 2020). Khi nhân viên cấp dưới cảm nhận được sự quan tâm, công nhận của các cấp lãnh đạo, họ sẽ cống hiến cho các mục tiêu chung và các giá trị của tổ chức, đồng thời cũng sẽ duy trì ước muốn là một thành viên của tổ chức (Currivan, 1999). Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết rằng:

Giả thuyết H6: Lãnh đạo và quản lý ảnh hưởng cùng chiều đến LTT của NLĐ.

- Quan hệ đồng nghiệp là khi con người nhận được từ công việc nhiều thứ chứ không phải chỉ có tiền và các thành tựu thấy được (P. Q. Q. Nguyễn et al., 2020). Nghiên cứu của Lê Thị Kim Oanh (2017) chỉ ra yếu tố đồng nghiệp có ảnh hưởng đến LTT của nhân viên đối với tổ chức. Như vậy, dựa trên các NC giả thuyết rằng:

Giả thuyết H7: Quan hệ đồng nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến LTT của NLĐ.

2.3 Mô hình nghiên cứu

Như vậy, từ các phân tích trên tác giả đề xuất mô hình NC như sau:

$$Y = \beta 0 + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \beta 5X5 + \beta 6X6 + \beta 7X7$$

Trong đó:

X1: Tiền lương

X2: Phúc lợi

X3: Môi trường làm việc

X4: Đào tạo và thăng tiến

X5: Bản chất công việc

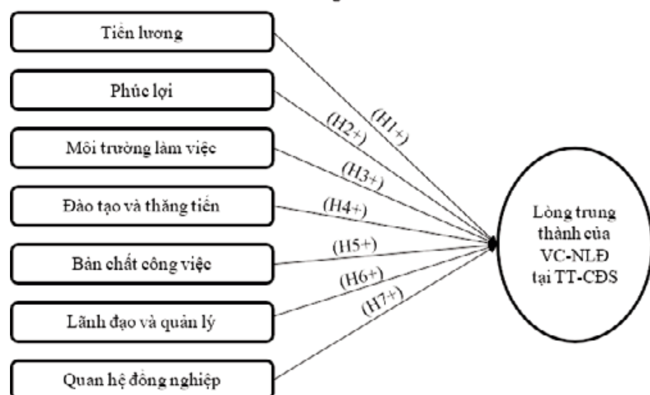
X6: Lãnh đạo và quản lý

X7: Quan hệ đồng nghiệp

Y: Lòng trung thành của VC-NLĐ

Từ các giả thuyết và NC nêu trên, nhóm tác giả tổng hợp các mối quan hệ của các nhân tố ảnh hưởng đến LTT của VC-NLĐ tại TT-CĐS như sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



2.4 Nghiên cứu định tính

Nhằm mục đích điều chỉnh các thang đo của các NC trước và thành lập bảng phỏng vấn phù hợp với môi trường TT-CĐS theo trình tự như sau:

1. Xây dựng cơ sở lý thuyết, nhóm NC xây dựng bảng phỏng vấn nháp;

2. Tiếp đến tiến hành dùng bảng phỏng vấn nháp này để phỏng vấn trực tiếp thảo luận nhóm;

3. Tham khảo ý kiến của 5 chuyên gia, trên cơ sở ý kiến của các chuyên gia, xác định những thông tin cần thu thập từ những ý kiến góp ý của các chuyên gia và lập thành bảng câu hỏi;

4. Mục tiêu của việc này nhằm tìm kiếm những ý kiến mới xuất hiện trong điều kiện môi trường hiện nay.

Từng tự các bước hình thành bảng câu hỏi có cụ thể như sau:

1. Thu thập và tổng hợp các lý thuyết liên quan;

2. Thiết kế câu hỏi sơ bộ;

3. Phỏng vấn các chuyên gia và điều chỉnh bảng câu hỏi;

4. Lập bảng câu hỏi chính thức cho mục tiêu NC.

2.5 Nghiên cứu định lượng

Nhằm đảm bảo tính đại diện của mẫu nghiên cứu thì dựa trên quy mô mẫu cho quần thể nghiên cứu biết trước được và quy mô nhỏ theo Slovin (1984). Nhóm NC thực hiện khảo sát VC-NLĐ tại TT-CĐS, NC được thực hiện với sự tham gia thảo luận và khảo sát của VC-NLĐ tại TT-CĐS.

Thông qua việc khảo sát số liệu, kiểm định độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA và cuối cùng là phân tích hồi quy tuyến tính bội để đánh giá mô hình có phù hợp và sự tương quan giữa các biến trong mô hình.

3. Kết luận

Sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo, nhóm NC xem xét tất cả biến quan sát có ý nghĩa về mặt thống kê hay không. Tất cả 07 nhân tố biến độc lập tác động đến LTT của VC-NLĐ tại TT-CĐS được thể hiện dựa các các số liệu thống kê:

Tất cả dựa trên hệ số β có phù hợp và tất cả các biến quan sát có giá trị như thế nào trong thang đo Likert 5 điểm, từ kết quả đó cho thấy mức độ quan tâm cảu VC-NLĐ ra sau. Nhằm giúp cho nhà quản trị cần làm gì để cải thiện hoặc phát huy nhằm nâng cao LTT của VC-NLĐ tại TT-CĐS.

Dựa vào phần trăm đạt được của sự biến thiên LTT vẫn đâu có lượng phần trăm chưa giải thích được, cần có thêm NC về khen thương công bằng, mức độ trao quyền, sự công nhận và thậm chí là nhân tố tâm lý.

Cần NC đi sâu vào sự tác động gián tiếp giữa các biến nhân khẩu học tác động lên các biến độc lập và các nhóm yếu tố độc lập hoặc theo hướng cỡ mẫu lớn hơn ở một không gian và thời gian khác./.

Tài liệu tham khảo

Anllen, N. J., & Meyer, J. P. (1985). Multiple tachykinin receptors. In Trends in Neurosciences (Vol. 8, Issue C, pp. 183–185).

Clay, K. L., Murphy, R. C., & Watrins, W. D. (1975). Experimental methanol toxicity in the primate: Analysis of metabolic acidosis. In Toxicology and Applied Pharmacology (Vol. 34, Issue 1, pp. 49–61).

Currivan, D. B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. In Human Resource Management Review (Vol. 9, Issue 4, pp. 495–524).

Frempong, L. N., Agbenyo, W., & Darko, P. A. (2018). The impact of Job Satisfaction on Employees' Loyaty and Commiment: A Comparative Study Among Some Selected Sectors in Ghana.

Getchell, E. H. (1975). Factors affecting employee loyalty. In Factors Affecting Employee Loyalty (Issue 1, pp. 1–120).

Loyalty, E., Moral, S., Author, V., Source, R. C., & Linked, U. T. C. R. (2016). as Adherence to Shared Moral Employee Loyalty Values * (Vol. 17, Issue 1, pp. 43–57).

Mai, N. K., Tran, P. M., & Nguyen, T. M. P. (2020). The impacts of human resource management practices on employees' motivation and loyalty. In Management Science Letters (Vol. 10, Issue 11, pp. 2673–2682).